

办公室哲学

从容应对办公室里的人际关系
轻松解决办公室里的一切难题

赵宁
编著

只有悉心考虑如何与他人相处，不断提高为人处世的技巧，才能得到同事和上司的悦纳和喜爱。只有这样，才可能在办公室里左右逢源，在充满挑战 and 创造性的工作中应付自如，在事业中不断发展自己。

同事间左右逢源的技巧

办公室战无不胜的法宝



不论是男、是女、是上司、是同事、是朋友。都可以让他们感到『你是办公室里最受欢迎的人』。



地震出版社

Skills Form For Office Workers

办公室哲学

赵 宁 编著



地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室哲学/赵宁编著. —北京:地震出版社, 2005.1

ISBN 7-5028-2602-5

I. 办… II. 赵… III. 办公室-人际关系 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 119455 号

地震版 XT200400314

办公室哲学

赵 宁 编著

责任编辑: 宋炳忠

责任校对: 王花芝

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 九洲财鑫印刷有限公司

版(印)次: 2005 年 1 月第一版 2005 年 1 月第一次印刷

开本: 640×960 1/16

字数: 230 千字

印张: 16

印数: 00001~15000

书号: ISBN 7-5028-2602-5/Z·353 (3230)

定价: 29.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前 言

在现代科技的推动下，交通、通信，尤其是电子网络迅猛发展，整个世界日益结成一体，交流所需的时间显得越来越短，空间已越来越小，人与人之间的关系愈来愈密切，鲁滨逊式的孤岛生活已成为神话。茫茫人海中，我们看见有的人因为善于协调人际关系，善解人意，善于与人沟通、合作而不断在事业上取得成功，生活充实而愉快；相反，另外一些人由于不能正确处理人与人之间的种种矛盾，处处受阻不顺心，感觉到郁闷难受，平日很少见到笑脸，生活枯燥乏味。

现代人不应将自己孤立在“胡桃核”里，封闭在“象牙塔”中。因为，作为一个个体的人，总是无法离开群体，离开人际关系而生存发展。一味寻求个体自由、自我保护的人，他们也得不到真正的安全和自由。在办公室里，你更应“强迫”自己投入群体中，与群体同呼吸共命运，同喜悦共忧愁，从群体中吸取养分。你只有悉心考虑如何与他人相处，不断提高为人处世的技巧，才能得到同事和上司的悦纳和喜爱。只有这样，你才可能在办公室左右逢源，在充满挑战和创造性的工作中应付裕如，不断发展自己。

在实际生活中，至关重要的因素却是你所显示的非凡的工作能力，以及你与同事和上司的良好关系。如果这两者你都具

前言

备了，那么工作顺心，加薪、升职不成问题。

在办公室里，一旦你取得了好人缘，即使你的举止偶尔同平常相悖，也无伤大雅。就像一个有名的画家，有时也有劣作，但是假如他给人的印象特好，人们仍会购买他的作品；一个听众欢迎的职业歌唱家可以因故不参加某晚演出，但他的声誉丝毫不会受到影响。无论是谁，赢得好的人缘的意义都是深远的。

《办公室哲学》一书，通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，以精巧的构思和新颖的思想，按照字母顺序，从影响人际关系和事业发展的各个方面，生动地展示了轻松处世的要领。只要你认真学习书中的基本原则和方法，就一定能够使你的职业人生更加丰盈，和同事上司之间的相处更加水乳交融。

目录 CONTENTS

A 增强主动性，迅速适应人际关系 / 1

1. active 主动 (1)
 - ◎ 克服在人际交往方面的消极态度 (1)
 - ◎ 主动向别人表示友好 (2)
 - ◎ 主动承担份外的工作 (4)
 - ◎ 在办公室给人以“积极”的印象 (6)
2. adapt 适应 (8)
 - ◎ 迅速适应新单位的新环境 (8)
 - ◎ 从容地面对新单位的“老圈子” (11)

B 超越障碍，靠近上司 / 14

1. barrier (克服) 障碍 (14)
 - ◎ 克服回避成功的心理障碍 (14)
 - ◎ 跨越人际沟通的障碍 (17)
2. boss (靠近) 上司 (20)
 - ◎ 与上司保持良好的人际关系 (20)
 - ◎ 适当地、恰到好处地恭敬 (23)

目 录

C 自信地面对生活，自然地与同事合作 / 25

1. confidence 自信 (25)
 - ◎ 自信会有助于你在工作中的表现 (25)
 - ◎ 每一个人都是独一无二的个人 (26)
 - ◎ 不要任意否定自己 (27)
 - ◎ 克服自卑心理 (31)
2. cooperation 合作 (35)
 - ◎ 一定要重视和别人合作 (35)
 - ◎ 培养密切合作的能力 (37)
 - ◎ 对不同类型的同事采取不同的交往策略 (39)
 - ◎ 与不同风格的人有效合作 (42)

D 巨细无遗，全力以赴 / 45

- detail 细节 (45)
- ◎ 能关注细节的人容易受青睐 (45)
 - ◎ 平时注意自己的言行细节 (47)
 - ◎ 亲近上司的几个细节 (51)

E 历练口才，淡化嫉妒 / 55

1. eloquence 口才 (55)
 - ◎ 练就超群的口才 (55)
 - ◎ 与同事进行轻松愉快的交谈 (58)
 - ◎ 针对不同场合做好即席发言 (61)
2. envy 嫉妒 (63)
 - ◎ 不要让嫉妒损害侵蚀你 (63)
 - ◎ 努力避开同事嫉妒的暗箭 (65)

◎ 克服嫉妒心理的有效方法 (66)

F 能力是从容处世的关键 / 69

faculty 能力 (69)

◎ 抱怨别人，不如提高自己的能力 (69)

◎ 提高5种最重要的能力 (70)

G 甘于付出，百折不挠 / 73

1. give 付出 (73)

◎ 愿意比别人多付出一点点 (73)

2. gritty 坚韧不拔 (75)

◎ 勇敢地面对挫折 (75)

◎ 寻求摆脱困境的办法 (79)

H 幽默的人到处受欢迎 / 82

humour 幽默 (82)

◎ 善于运用幽默的力量 (82)

◎ 用幽默拉近你和别人之间的距离 (85)

I 掌握分寸，说话不招人烦 / 90

idle talk 闲谈 (90)

◎ 与同事间的谈话应掌握的分寸 (90)

◎ 和同事说话时尽量不要招人烦 (91)

◎ 与同事交谈应避免的错误 (92)

J 掌握迅速找工作的方法 / 95

- job-hunt 找工作 (95)
 - ◎ 如何在最短时间内找到好工作 (95)
 - ◎ 准备一份能充分显示你的能力的简历 (97)
 - ◎ 掌握面试的技巧 (101)

K 与同事交往，求同事办事 / 104

- keep in with your colleagues 与同事保持良好的关系 (104)
 - ◎ 千万不要忽略你重要的接触点 (104)
 - ◎ 与同事愉快相处 (106)
 - ◎ 求同事办事应掌握的原则 (108)

L 学习和研究人生旅程上所需要的知识 / 111

- learn 学习 (111)
 - ◎ 人生需要不断学习 (111)
 - ◎ 谦虚诚实，向他人学习 (114)
 - ◎ 保持知识专精与博通的平衡 (115)

M 了解一些职场行动的法则 / 118

- make play 行动有效 (118)
 - ◎ 在办公室成长和追求成就 (118)
 - ◎ 使自己在岗位上迅速脱颖而出 (120)
 - ◎ 掌握胜人一筹的职场求生法则 (123)

◎ 积极争取得到上级的提拔 (126)

N 掌握拒绝的分寸，不让自己吃亏 / 130

no 学会说“不” (130)

◎ 不揽自己办不到的事情 (130)

◎ 学会拒绝员工的某些要求 (133)

◎ 巧妙拒绝领导委托的某些事 (135)

◎ 千万不可轻易“背黑锅” (136)

◎ 妥善拒绝上级来路不明的“好意” (137)

O 善于倾听别人的言论 / 140

open-eared 倾听 (140)

◎ 多听少说，做一位好听众 (140)

◎ 管理者要有耐心倾听员工的意见 (142)

◎ 要学会听出言外之意 (145)

P 有效说服，树立威信 / 147

1. persuade 说服 (147)

◎ 说服别人的基本方法 (147)

◎ 有效说服别人的四个步骤 (149)

◎ 有效说服固执的员工 (152)

◎ 把你的希望和愿望变成对方的 (156)

2. prestige 威信 (158)

◎ 领袖气质比权力更重要 (158)

◎ 培养你的领袖气质 (160)

目 录

◎ 对下属进行有效指挥	(162)
-------------------	-------

Q 让人一步天地宽 / 164

quarter 宽大	(164)
◎ 宽容是与同事交往的润滑剂	(164)
◎ 不要使用你的才干去行诋毁之事	(166)
◎ 化解矛盾首先从自己做起	(168)
◎ 从容地面对指责	(171)

R 把握好自己的角色 / 173

role 角色	(173)
◎ 客观地认识自己	(173)
◎ 成功地进行职业生涯设计	(175)
◎ 不要忘了自己的身份	(179)

S 学会微笑，成功地推销自己 / 181

1. smile 微笑	(181)
◎ 注意你的面部表情	(181)
◎ 微笑能增加你成功的机会	(182)
◎ 打造一张迷人的笑脸	(184)
◎ 自然而真诚地展示你的微笑	(185)
2. show yourself 自我推销	(186)
◎ 积极推销自己	(186)
◎ 以适当的方式展示自己的特长	(189)
◎ 成功自我推销的九个要领	(190)

T 把时间视为最重要的日用品之一 / 193

- time 时间 (193)
- ◎ 让时间为你工作 (193)
- ◎ 赢得更多时间的技巧 (196)

U 善于收敛和隐藏自己 / 200

- unabashed 脸皮厚 (200)
- ◎ “脸皮厚”的功夫是成大事的基础 (200)
- ◎ 用“厚壳”把自己隐藏起来 (202)
- ◎ 尽可能地采取忍让的态度 (204)

V 克制虚荣，战胜诽谤 / 208

- 1. vanity 克服虚荣心 (208)
- ◎ 虚荣是成功的大敌 (208)
- ◎ 认识虚荣的常见表现 (209)
- ◎ 努力克服虚荣心 (210)
- 2. vilify 诽谤 (212)
- ◎ 正确对待来自职场的诽谤和中伤 (212)

W 进行明智的思考，正确面对错误 / 214

- 1. wise 明智的 (214)
- ◎ 头脑灵活者才能赢得更多的机会 (214)
- ◎ 寻找实现目标的最佳途径 (215)

◎ 改进思维能力的简易方法	(216)
2. wrong 正确面对错误	(220)
◎ 过而不文, 知过能改	(220)
◎ 主动承认自己的错误	(222)
◎ 主动认错以争取主动	(223)

X 练就看穿人心的慧眼 / 225

x-ray 目光敏锐, 看穿别人	(225)
◎ 通过谈话来认识他人	(225)
◎ 全方位的观察和分析一个人	(226)

Y 学会认同和赞美别人 / 229

yes 赞同	(229)
◎ 赞美别人是送给别人的最好礼物和报酬	(229)
◎ 把赞扬当作一件礼物	(231)
◎ 把握好赞扬下属的原则	(232)
◎ 审时度势地赞美别人	(234)

Z 强化敬业精神, 满怀热情地投入工作 / 237

zest 工作热情	(237)
◎ 超乎寻常的敬业精神是成功的可靠保障	(237)
◎ 试着喜欢自己的工作	(238)
◎ 满怀热情地投入工作	(241)

A

增强主动性，迅速适应人际关系

A
增强主动性，迅速适应人际关系

1. active 主动

◎ 克服在人际交往方面的消极态度

拥有丰富多彩的人际关系世界是每一个上班族的需要。可是，现实生活中，很多人的这种需要都没有得到满足。他们总是慨叹世界上缺少真情，缺少帮助，缺少爱，那种强烈的孤独感困扰着他们，折磨着他们。其实，很多人之所以缺少朋友，仅仅是因为他们在人际交往中总是采取消极的、被动的退缩方式，总是期待友谊和爱情从天而降。这样，虽然他们生活在一个人来人往的办公室里，却仍然无法摆脱心灵上的孤寂。这些人，只做交往的响应者，不做交往的始动者。

要知道，别的同事是没有理由无缘无故对我们感兴趣的。因此，如果想赢得别人的友情，与别人建立良好的人际关系，摆脱孤独的折磨，就必须主动交往。

心理学家研究发现，有两点原因影响人们不能主动交往，而采取被动退缩的交往方式：

一方面是生怕自己的主动交往不会引起别人的积极响应，从而

使自己陷入窘迫、尴尬的境地，进而伤及自己脆弱的自尊心。而实际上，在现实生活中，每一个人都有交往的需要，因此，我们主动而别人不采取响应的情况是极其少见的。试想，如果别人主动对你打招呼，你会采取拒绝的态度吗？生活中有一个非常有趣的现象：在硬座火车上，坐在一个“隔间”里面有六个人，如果这六个人里面至少有一个是主动交往的人，那么他们总是谈得热火朝天，一路上充满欢声笑语；如果这六个人没有一个人主动和别人交往，那么，从起点坐到终点，他们会始终处在无聊的气氛中，看书也没劲，对望又很尴尬，所以干脆闭上眼睛养神。与其尴尬地面面相觑，还不如主动打招呼，换得一路不寂寞，不是吗？当你尝试着主动和别人打招呼、攀谈时，你会发现，人际交往是如此容易。

另一方面，人们心里对主动交往有很多误解。比如，有的人会认为“先同别人打招呼，显得自己低贱”，“我这样麻烦别人，人家肯定会烦的”，“我又没有和他打过交道，他怎么会帮我的忙呢？”等等。其实，这些都是害人不浅的误解，没有任何可靠的证据能证明其正确性。但是，这些观念却实实在在地起着作用，阻碍了人们在交往中采取主动的方式，从而失去了很多结识别人、发展友谊的机会。

当你因为某种担心而不敢主动同别人交往时，最好去实践一下，用事实去证明你的担心是多余的。不断的尝试，会积累你成功的经验，增强你的自信心，使你在办公室中的人际关系状况越来越好。

◎ 主动向别人表示友好

现代社会是一个“人”的社会，所有的活动、交易、成就，都要从人与人的接触中产生。别人供给你所需，也肯定你的贡献，甚至你存在的价值，都建筑在人们的回应上。

所以，你认识的人愈多、公共关系愈好，就愈容易成功！

艾里说钱没钱、说势没势，甚至论才能也无所长，却成为最受

欢迎的人物。有钱的人帮他出钱，有势的人为他效力，有才的人向他献计，使他获得了了不起的成就。

为什么呢？因为艾里与这三种人都有交情，他把有钱却急需政治后盾的人，介绍给有势却无财力支援者，又将怀才不遇的人，引荐给他们，于是大家都获得了好处，团结成一股力量。

而谁是力量的中心？

当然是无钱、无势又无才的艾里！话再说回来，与众人结交的能力，何尝不是一种杰出的才能？

人与人相识，除了自然的缘分，更有许多创造的机缘。能够用创造的方式，尽量多结一分缘的人，才是真正的聪明人，才是容易成功的人。

正是因为艾里不白白地等待机会，而是掌握了每个小小的契机，把它发挥成大的巧合，才建立起了稳固的人际关系。

在生活中，艾里十分重视创造与人结识的机缘。比如，他刚刚搬到新泽西州的时候，一天傍晚，他看见邻居的女主人走了出来，便隔着十几英尺的树丛向对方望，然后非常自然地找到恰当的时机，抬起头，露出笑容，喊一声“嗨！”随后，艾里便弯身穿过树丛，到她的后院，开始了寒暄，并聊起天来。他们就这样认识了，彼此留下电话，约好互相帮助，大家有个照应。

那第一声“嗨”是怎么产生的呢？艾里认为他们几乎是同时隔着树丛向对方打招呼。艾里也相信，他们是一起有心地走向树丛，为的是与对方结识。

这种彼此心里有所准备，伺机而动，并接触眼神的工夫是非常重要的。譬如当你参加酒会或聚餐时，必须随时保持敏锐，回应别人抛来的眼神。因此，你经常可以在电影里见到，人们能远隔十几英尺相互敬酒。想想，若不是目光敏锐，怎么可能注意到那么远？

而那远远的会心一笑，不必开口，默默地、高高地举起酒杯，用眼睛表达一份心意的敬酒，最是令人感动！

相反地，当你看到一个朋友，直向他使眼神，甚至叫他名字，

对方却迟钝而无反应时，那又是多么懊恼的事！我们每个人，不都曾经历这种尴尬的场面，或给予别人这样的感觉吗？

当你的朋友狠狠拍你一下，说：“怎么搞的？！我跟你打了半天招呼，你都没反应？”就是因为你不够敏锐，伤了对方的感觉，使他热情的“嗨！”落入冰水之中。

记住，这世上每个人都可能跟你有缘，也都可能成为你的助力。这种助力常是你成功的保证，是你在困境中的通行证！

“嗨”是个最普通的字，相错而过的车船上，人们可以彼此喊一声“嗨”便再也不相遇。八竿子打不着的人，可以因为喊一声“嗨”，而从此相识。

不要犹豫，不要吝惜，抓住机会，露出笑容，在办公室里，主动向同事说一声：“嗨！”

◎ 主动承担份外的工作

拿破仑·希尔曾经聘用了一位年轻的小姐当助手，替他拆阅、分类及回复他的大部分私人信件。当时，她的工作是听拿破仑·希尔口述，记录信的内容。她的薪水和其他从事相类似工作的人大约相同。有一天，拿破仑·希尔口述了下面这句格言，并要求她用打字机把它打下来：“记住：你惟一的限制就是你自己脑海中所设立的那个限制。”

当她把打好的纸张交还给拿破仑·希尔时，她说：“你的格言使我获得了一个想法，对你我都很有价值。”

这件事并未在拿破仑·希尔脑中留下特别深刻的印象，但从那天起，拿破仑·希尔可以看得出来，这件事在她脑中留下了极为深刻的印象。她开始在用完晚餐后回到办公室来，并且从事不是她份内而且也没有报酬的工作。并开始把写好的回信送到拿破仑·希尔的办公桌来。

她已经研究过拿破仑·希尔的风格，因此，这些信回复得跟拿破